

SIGAT

Instruções para a utilização do Sistema de Gestão de Atendimento Técnico - SIGAT

- [Introdução ao sistema](#)
 - [Apresentação da interface e abertura de chamado](#)
- [Abertura de chamados](#)
 - [Atendimentos a chamados](#)
- [Arquivo](#)
 - [Arquivo](#)

Introdução ao sistema

Introdução básica do SIGAT destacando os elementos principais da interface e suas utilidades.

Apresentação da interface e abertura de chamado

OBJETIVO

Orientar servidores e estagiários sobre os procedimentos de padronização de chamados na triagem do SIGAT para garantir que todas as informações necessárias estejam corretas na criação dos chamados.

Definições

SIGAT – Sistema de Gestão de Atendimento Técnico desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Sorocaba/SP.

Acessando o sistema de chamados SIGAT

O sistema de chamados é acessível pelo site: <http://sigat.sorocaba.sp.gov.br/>. Após acessar o site, informe o usuário e a senha para acessar o sistema.



Nome de usuário

Senha

Entrar

CGTI - v1.9.1c

Figura 1 - Tela de login do SIGAT

Na tela inicial do sistema é possível visualizar diversos chamados para serem atendidos.

The screenshot shows the SIGAT interface. At the top, there is a search bar with the text "Busca rápida...", a user greeting "Olá", and buttons for "Painel" and "Sair". Below the search bar, there are tabs for "Chamados" and "Arquivo". A horizontal navigation bar contains several menu items: "Remoto", "Presencial", "Hardware", "Almoxarifado", "Gestão de Redes", "Gestão de Telefonia 27", "Manutenção Redes", "Manutenção Telefonica", and "Garantia". The "Gestão de Telefonia 27" and "Manutenção Telefonica" tabs are highlighted with red boxes. Below the navigation bar, it says "Mostrando 200 chamados" and a search input field. The main area is a table of calls with columns: #, Status, Solicitante, Solicitação, Local, Região, Data, and Respo. The table contains 12 rows of call data. At the bottom right, there is a footer with the text: "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.2d | SEAD/CGTI".

#	Status	Solicitante	Solicitação	Local	Região	Data	Respo
19606	★	Rodrigo	TELEFONE DA ESCOLA NÃO FUNC...	EM AMIN CASSAR	NORTE	17/03/2025 05h 28m	
13516	●	Gloria	NÃO CONSEGUE ATENDER AS LIG...	ALMOXARIFADO DE PATRIMONIO	LESTE	27/09/2024 09m 08d	
13483	●	Marcos	PROBLEMA NA LINHA	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO	NORTE	26/09/2024 05m 04d	Marcos .
22150	●	Lucas	LEVANTAMENTOS DE CELULARES ...	SECRETARIA DE SERVICOS PUBLICOS E OBRAS	LESTE	20/05/2025 01m 11d	
22699	●	Jorge	MANUTENÇÃO DE TELEFONE	ATERRO DE INERTES	NORTE	30/05/2025 01m 09d	
23068	●	Jorge	MANUTENÇÃO NA LINHA TELEFÔNICA	ATERRO DE INERTES	NORTE	10/06/2025 01m 19m	
22969	●	Roberta	TELEFONE FIXO ESTA MUDO	CEI 103 JORGE MOYSES BETTI	NORTE	06/06/2025 28d 22h	
23766	●	Tatiane	INTERNET NA LINHA.	SECRETARIA DE SERVICOS PUBLICOS E OBRAS	LESTE	30/06/2025 08d 03h	Marcos .
23858	●	Camila	DÚVIDA OPERAÇÃO TELEFONE DI...	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONOMICO	NORTE	02/07/2025 07d 22h	
24021	●	Angela	SOLICITA APARELHO CELULARES	SECRETARIA DA CIDADANIA	CENTRO	07/07/2025 03d	Marcos .
21227	●	Camila	SOLICITAÇÃO DE APARELHO CEL...	JARDIM BOTANICO	LESTE	29/04/2025 02d 22h	Marcos .

Figura 2 - Tela inicial do SIGAT com as filas de atendimento remoto, as opções do setor estão em destaque

Escolha um chamado para atender e dê preferência para chamados com status de prioridade ou que estão a mais tempo sem serem atendidos. Existem 3 status possíveis para os chamados do SIGAT que são representados por símbolos:

- **Estrela amarela** ou **vermelha**: chamado com prioridade, estes chamados devem ser atendidos antes do outros.
- **Circulo amarelo**: chamado aberto que deve ser atendido.
- **Circulo verde**: chamado fechado.

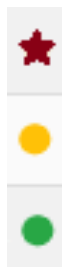


Figura 3 - Status do chamado no SIGAT

Quando um chamado permanece sem atendimento por um período prolongado, é exibido um ícone de relógio ao lado do nome do solicitante. O relógio na cor amarela indica que o chamado não recebeu nenhuma interação há mais de 6 horas, enquanto o relógio vermelho sinaliza a ausência de interação por um período superior a 24 horas.

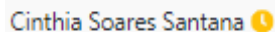


Figura 4 – Chamado sem atendimento por mais de 6 horas

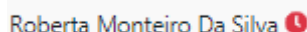
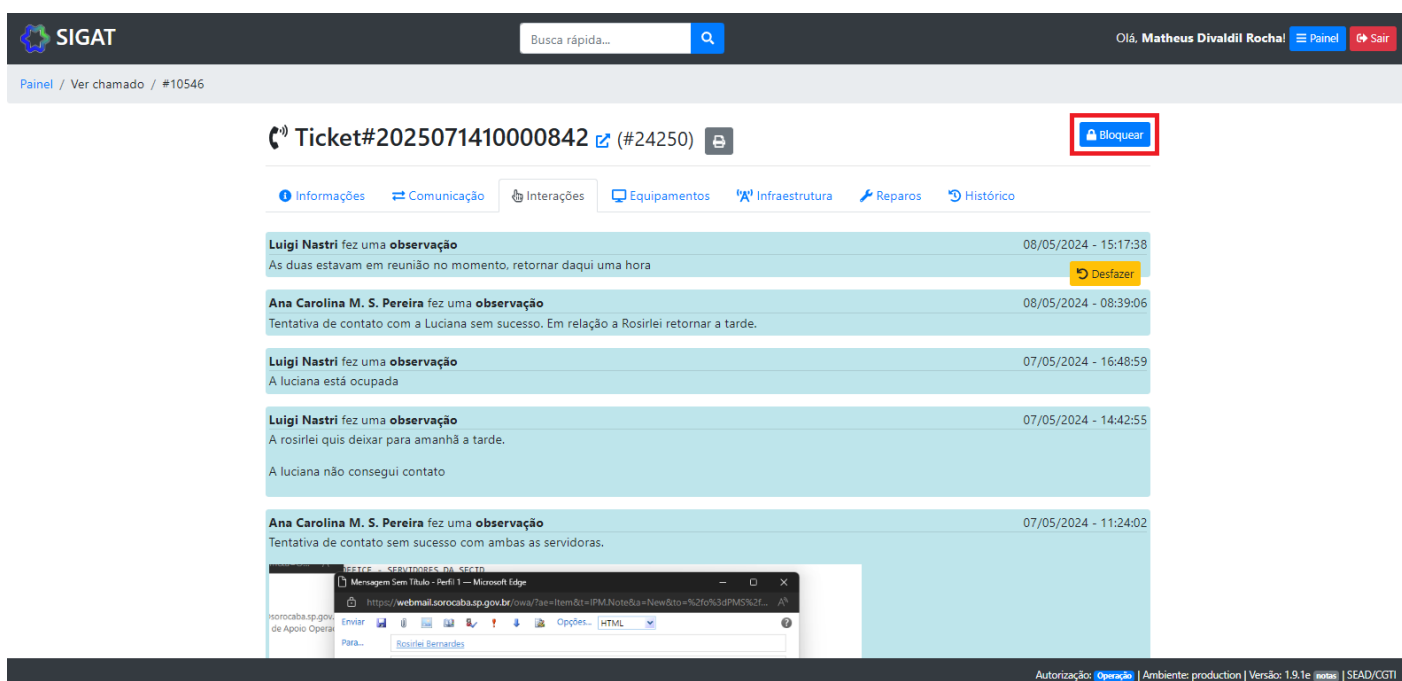


Figura 5 – Chamado sem atendimento por mais de 24 horas

Atendendo um chamado

Para evitar que outro profissional atenda o mesmo chamado, é necessário bloqueá-lo antes de iniciar o atendimento. Ao ser bloqueado, o chamado deixa de estar disponível para atendimento por outros usuários do sistema. Lembre-se de desbloquear o chamado ao término do seu turno ou caso seja necessário repassá-lo a outro profissional. Cada usuário pode manter até 3 chamados bloqueados simultaneamente.

Na aba Atendimento, haverá um botão destinado ao bloqueio do chamado, desde de que este ainda não esteja bloqueado por outro servidor ou estagiário.



SIGAT Busca rápida... Olá, Matheus Divaldil Rocha! Painel Sair

Painel / Ver chamado / #10546

Ticket#2025071410000842 (#24250) Bloquear

Informações Comunicação Interações Equipamentos Infraestrutura Reparos Histórico

Luigi NASTRI fez uma **observação** 08/05/2024 - 15:17:38
As duas estavam em reunião no momento, retornar daqui uma hora

Ana Carolina M. S. Pereira fez uma **observação** 08/05/2024 - 08:39:06
Tentativa de contato com a Luciana sem sucesso. Em relação a Rosirlei retornar a tarde.

Luigi NASTRI fez uma **observação** 07/05/2024 - 16:48:59
A luciana está ocupada

Luigi NASTRI fez uma **observação** 07/05/2024 - 14:42:55
A rosirlei quis deixar para amanhã a tarde.
A luciana não consegui contato

Ana Carolina M. S. Pereira fez uma **observação** 07/05/2024 - 11:24:02
Tentativa de contato sem sucesso com ambas as servidoras.

Autenticação: Operário | Ambiente: production | Versão: 1.9.1e | SEAD/CGTI

Figura 6 - Tela do SIGAT com os registros de atendimento

Na tela de um chamado específico se encontram abas com informações separadas por categoria.



Figura 7 - Abas com informações do chamado separadas por categorias

Informações

Contém dados do chamado, como nome do solicitante, local de trabalho, status, telefone e outras informações úteis. Caso o solicitante envie algum anexo por e-mail, este poderá ser visualizado nesta seção. Ao clicar em um anexo, o mesmo será baixado automaticamente em sua máquina.

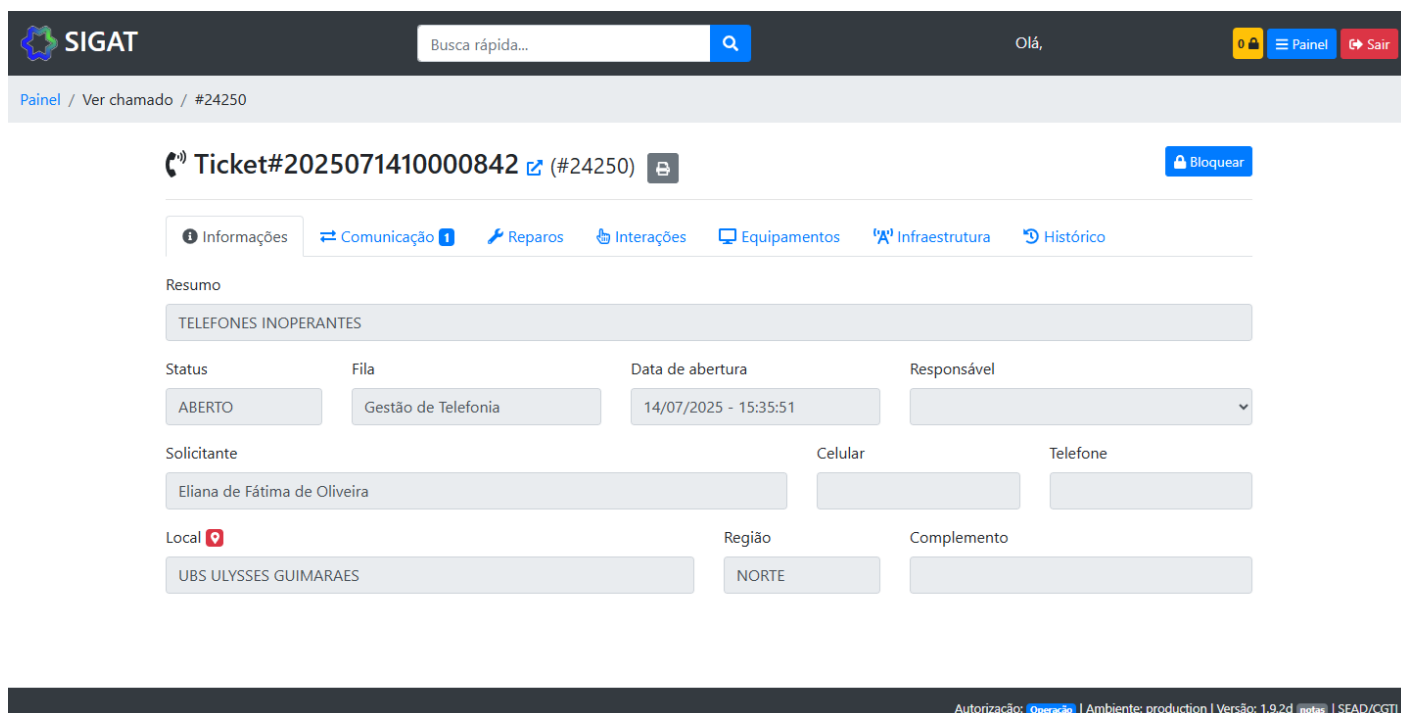


Figura 8 - Tela do SIGAT com informações de um chamado específico

Comunicação

Exibe os e-mails espelhados diretamente do OTOBO, os que contêm informações mais detalhadas sobre a solicitação.

The screenshot shows the SIGAT interface for ticket #2025071410000842. At the top, there is a search bar with the text "Busca rápida...", a user greeting "Olá," and navigation buttons for "Painel" and "Sair". Below the search bar, the breadcrumb "Painel / Ver chamado / #24250" is visible. The main content area displays the ticket title "Ticket#2025071410000842 (#24250)" and a "Bloquear" button. A navigation menu includes "Informações", "Comunicação" (selected), "Reparos", "Interações", "Equipamentos", "Infraestrutura", and "Histórico". The communication message is from "Admin OTOBO" on 14/07/25 at 15:35:51. The message text reads: "Guilherme Lati de Oliveira criou o chamado #24250 no SIGAT. ID SIGAT: #24250 | IMPORTACAO_SIGAT. Esta mensagem é automática, não responda." Below the message, there are two entries: "Eliana de Fátima Oliveira" and "Central de Serviços de Tecnologia da Informação", both dated 14/07/25 at 15:10:11. At the bottom right, the footer indicates "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.2d | SEAD/CGTI".

Figura 9 - Tela do SIGAT com comunicação de um chamado específico

Interações

Esta aba exibe os dados principais do chamado, como nome do solicitante, local de trabalho, status, telefone e outras informações úteis. Caso o solicitante tenha enviado algum anexo por e-mail, ele ficará disponível para visualização nesta seção. Ao clicar em um anexo, o arquivo será baixado para a sua máquina automaticamente.

The screenshot shows the SIGAT interface for ticket #2025071410000842, focusing on the "Interações" tab. The top navigation bar is identical to the previous screenshot, but the user greeting now says "Olá, Eduardo Ruy de Arantes!". The breadcrumb remains "Painel / Ver chamado / #24250". The main content area displays the ticket title and a "Bloquear" button. The navigation menu is the same, with "Interações" selected. The interaction is from "Erica Yuying Li" on 14/07/2025 at 15:45:17. The interaction text reads: "Chamado aberto na operadora para linha (15) 3239-9563. Último chamado da linha (15) 3239-5016 foi em: 23/06/25". A "Desfazer" button is visible next to the interaction. At the bottom right, the footer indicates "Autorização: Operação | Ambiente: production | Versão: 1.9.2d | SEAD/CGTI".

Figura 10 - Tela do SIGAT com interações de um chamado específico

Se o chamado estiver bloqueado no seu nome, um botão de "Nova Ação" ficara visível nesta aba. Ao clicar neste botão, será aberta uma nova janela com as seguintes opções: alteração de tipo, alteração de fila, modelos de mensagem pré-definidos e uma caixa de texto com diversas ferramentas de formatação.

Abertura de chamados

Instruções para realizar interações com os chamados do SIGAT

Abertura de chamados

Atendimentos a chamados

Arquivo

Arquivo

OBJETIVO

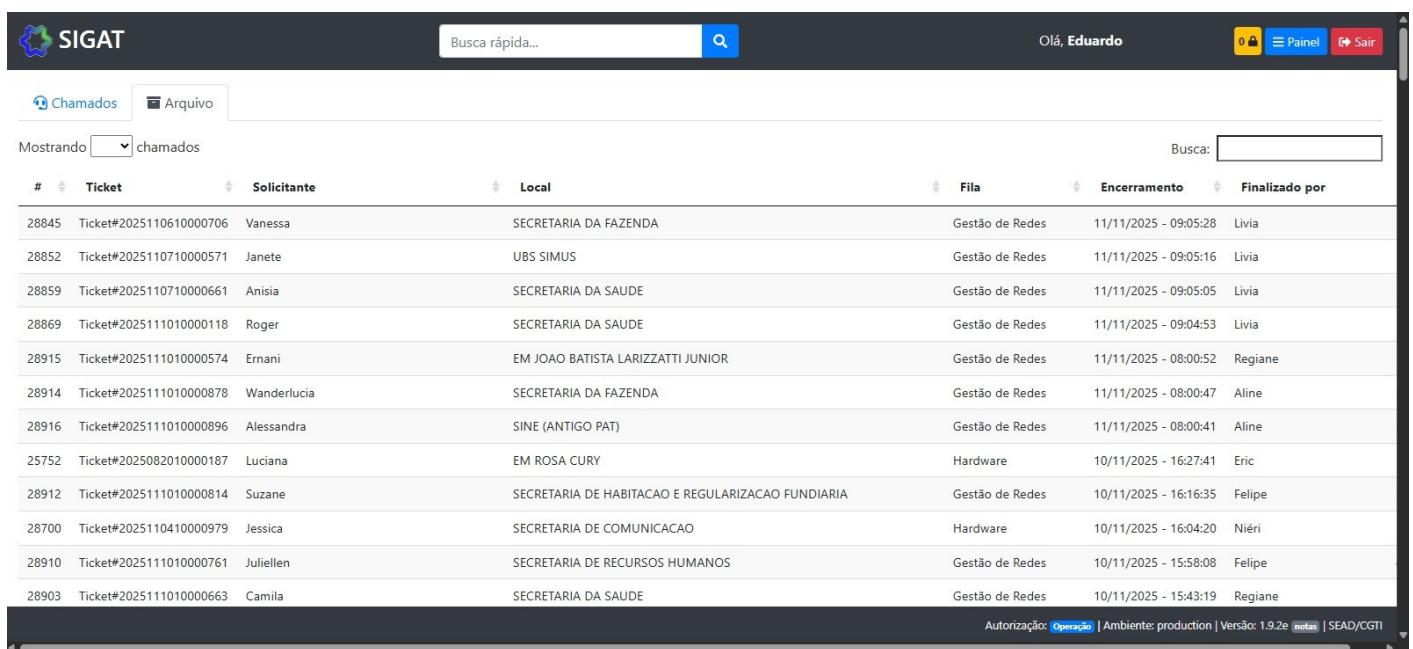
Orientar servidores e estagiários sobre a aba Arquivo do SIGAT.

Definições

SIGAT - Sistema Geral de Atendimentos desenvolvido pela Prefeitura Municipal de Sorocaba/SP.

Acessando a aba Arquivo do SIGAT

Todos os chamados encerrados são enviados para a aba de Arquivo, a qual funciona como um histórico de atendimentos registrados no sistema. Os arquivos podem ser acessados através da aba "Arquivo", localizada ao lado da aba de "Chamados".



#	Ticket	Solicitante	Local	Fila	Encerramento	Finalizado por
28845	Ticket#2025110610000706	Vanessa	SECRETARIA DA FAZENDA	Gestão de Redes	11/11/2025 - 09:05:28	Livia
28852	Ticket#2025110710000571	Janete	UBS SIMUS	Gestão de Redes	11/11/2025 - 09:05:16	Livia
28859	Ticket#2025110710000661	Anisia	SECRETARIA DA SAUDE	Gestão de Redes	11/11/2025 - 09:05:05	Livia
28869	Ticket#2025111010000118	Roger	SECRETARIA DA SAUDE	Gestão de Redes	11/11/2025 - 09:04:53	Livia
28915	Ticket#2025111010000574	Ernani	EM JOAO BATISTA LARIZZATTI JUNIOR	Gestão de Redes	11/11/2025 - 08:00:52	Regiane
28914	Ticket#2025111010000878	Wanderlucia	SECRETARIA DA FAZENDA	Gestão de Redes	11/11/2025 - 08:00:47	Aline
28916	Ticket#2025111010000896	Alessandra	SINE (ANTIGO PAT)	Gestão de Redes	11/11/2025 - 08:00:41	Aline
25752	Ticket#2025082010000187	Luciana	EM ROSA CURY	Hardware	10/11/2025 - 16:27:41	Eric
28912	Ticket#2025111010000814	Suzane	SECRETARIA DE HABITACAO E REGULARIZACAO FUNDIARIA	Gestão de Redes	10/11/2025 - 16:16:35	Felipe
28700	Ticket#2025110410000979	Jessica	SECRETARIA DE COMUNICACAO	Hardware	10/11/2025 - 16:04:20	Niéri
28910	Ticket#2025111010000761	Juliellen	SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	Gestão de Redes	10/11/2025 - 15:58:08	Felipe
28903	Ticket#2025111010000663	Camila	SECRETARIA DA SAUDE	Gestão de Redes	10/11/2025 - 15:43:19	Regiane

Figura 1 - Aba Arquivo no SIGAT

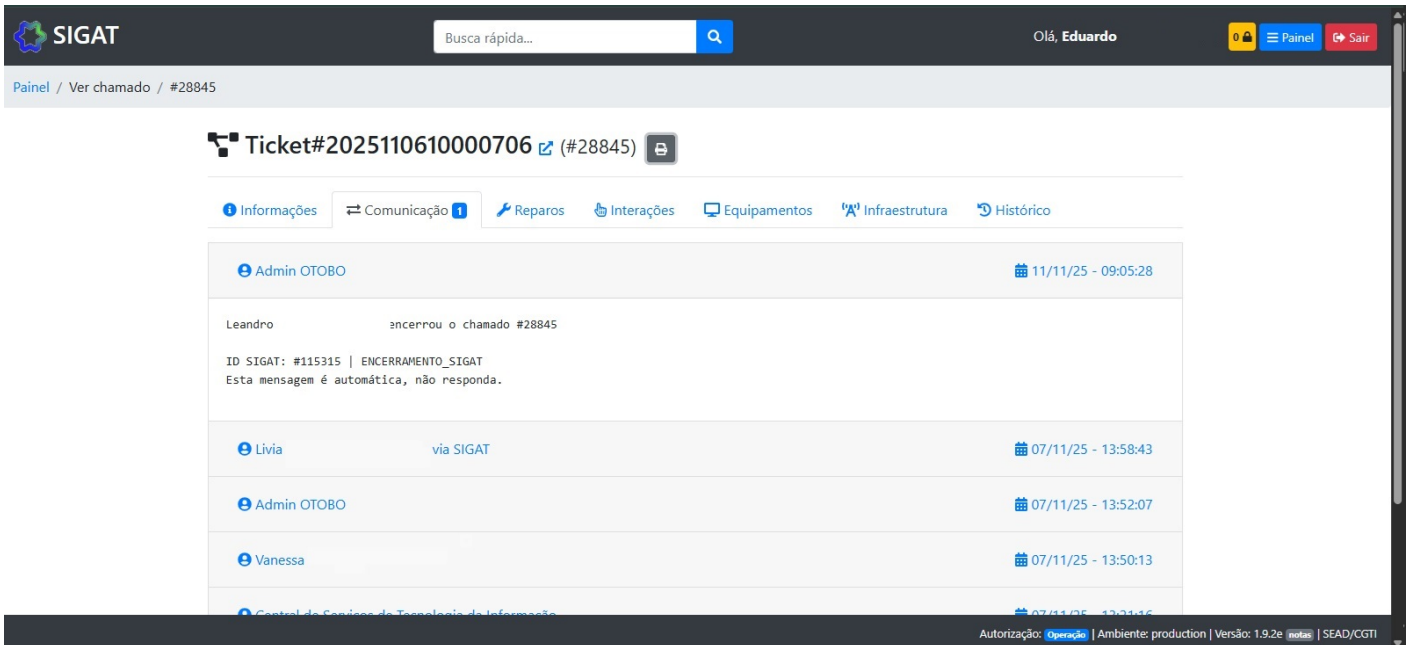


Figura 2 - Aba Comunicação no SIGAT, informando o encerramento do chamado

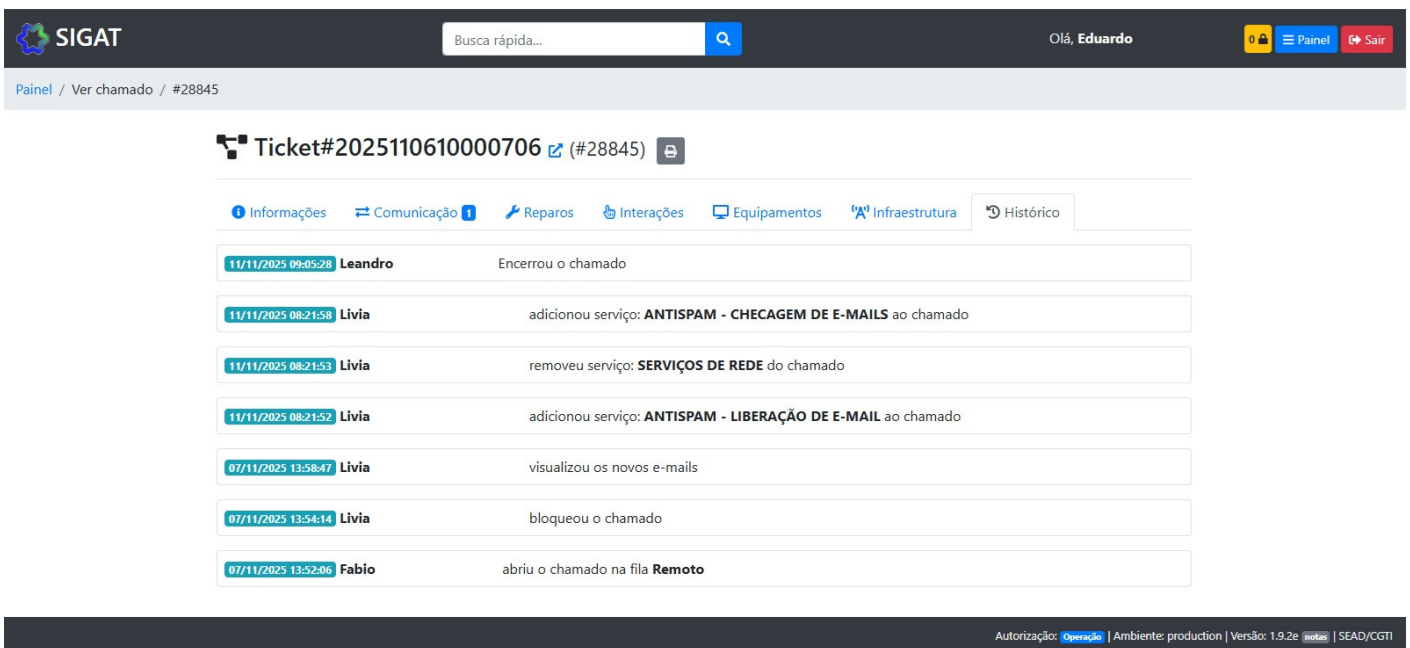


Figura 3 - Aba Histórico no SIGAT, também informando o encerramento do chamado. Esta registra todas as ações realizadas durante o atendimento, incluindo o momento de seu encerramento